



Strategi Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Kota Tangerang dalam Meningkatkan Kepercayaan Pemohon

Asti Widi Astuti*, Euis Nurul Bahriyah, Amar Nugraha, Abdul Malik Siregar

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received August 17, 2026

Revised September 04, 2026

Accepted September 16, 2026

Available online September 25, 2026

Kata Kunci:

Strategi Pelayanan Publik, Duta Layanan, Kepercayaan Pemohon, Komunikasi Pelayanan

Keywords:

Public Service Strategy, Service Ambassador, Applicants' Trust, Service Communication



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright ©2026 by Author. Published by CV. Rifainstitut

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis strategi pelayanan publik melalui Program Duta Layanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Kota Tangerang dalam meningkatkan kepercayaan pemohon. Penelitian menggunakan paradigma konstruktivis, pendekatan kualitatif, dan studi kasus tunggal tipe embedded. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber, metode, dan teori. Hasil penelitian menunjukkan tiga praktik utama, yaitu penyampaian informasi pelayanan, pendampingan prosedural, dan interaksi langsung. Ketiganya membantu pemohon memperoleh informasi yang jelas, memahami prosedur, serta mengalami komunikasi yang responsif, terbuka, dan empatik. Strategi ini memperkuat kejelasan informasi, kepastian prosedur, dan pengalaman pelayanan positif sehingga meningkatkan kepercayaan pemohon. Hambatan berupa keterbatasan pemahaman layanan digital dan tingginya jumlah pemohon pada waktu tertentu ditangani melalui pendampingan langsung dan komunikasi efektif. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas komunikasi tatap muka menjadi unsur penting dalam membangun rasa aman dan keyakinan pemohon terhadap pelayanan keimigrasian.

ABSTRACT

This study analyzes the public service strategy implemented through the Service Ambassador (Duta Layanan) Program at the Class I Special Non-TPI Immigration Office of Tangerang City to strengthen applicants' trust. The research used a constructivist paradigm, a qualitative approach, and a single embedded case study. Data were collected through in-depth interviews, participant observation, and documentation, then analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. Data validity was ensured through source, method, and theory triangulation. The findings identify three practices: service information delivery, procedural assistance, and direct interaction. These practices help applicants obtain information, understand service procedures, and experience responsive, open, and empathetic communication. The strategy strengthens information clarity, procedural certainty, and service experiences, thereby increasing applicants' trust. Challenges related to limited understanding of digital services and high applicant volume were addressed through assistance and communication. These findings highlight the importance of face-to-face communication in building confidence in immigration services.

1. PENDAHULUAN

Pengalaman masyarakat ketika berinteraksi dengan pelayanan publik menjadi faktor penting yang membentuk kepercayaan terhadap lembaga pemerintah. Kepercayaan tersebut tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses yang dialami masyarakat, seperti kejelasan informasi, kualitas komunikasi petugas, dan pendampingan dalam memahami prosedur (Rahmadana et al., 2020). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan harus

*Corresponding author

E-mail addresses: astiiwd@gmail.com (Asti Widi Astuti)

diselenggarakan secara profesional, transparan, dan mudah diakses, namun dalam praktiknya masih dijumpai prosedur yang belum sederhana dan komunikasi yang kurang efektif.

Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses komunikasi yang berlangsung selama masyarakat berinteraksi dengan institusi. Strategi komunikasi yang mampu membangun hubungan dan keterlibatan dengan publik menjadi salah satu aspek penting dalam membentuk kepercayaan. Bahriyah, (2025) menjelaskan bahwa strategi komunikasi yang dibangun melalui pendekatan hubungan dengan publik dapat berperan dalam membangun kepercayaan. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip tersebut dapat dilihat melalui interaksi langsung antara petugas dengan masyarakat yang memungkinkan terbentuknya pengalaman komunikasi yang positif.

Kondisi tersebut relevan dengan pelayanan keimigrasian yang memiliki prosedur administratif kompleks dan intensitas interaksi tinggi dengan masyarakat. Meskipun Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Imigrasi tahun 2023 mencatat nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan paspor berada pada kategori "Baik" hingga "Sangat Baik", Indonesia, (2023) masih mencatat pengaduan masyarakat terkait kejelasan informasi, komunikasi petugas, dan pendampingan pemohon, khususnya pada layanan berbasis digital seperti M-Paspor. Hal ini menunjukkan bahwa capaian indeks kepuasan belum sepenuhnya merepresentasikan pengalaman pelayanan secara menyeluruh, sehingga kualitas komunikasi langsung antara petugas dan pemohon tetap menjadi aspek penting yang perlu dikaji.

Salah satu inovasi yang diterapkan untuk menjawab kebutuhan tersebut adalah Program Duta Layanan, yaitu petugas pelayanan garis depan (*frontline officer*) yang berperan sebagai penghubung komunikasi antara institusi dan pemohon melalui penyampaian informasi, pendampingan prosedural, dan interaksi langsung. Program ini diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Kota Tangerang sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan kepercayaan masyarakat.

Kajian mengenai pelayanan publik dan komunikasi pemerintah selama ini cenderung berfokus pada strategi komunikasi institusi secara umum atau peran hubungan masyarakat pemerintah (Fitri & Meiwanda, 2024; Isa & Wijaya, 2024), sementara kajian yang secara khusus menelaah petugas pelayanan garis depan sebagai aktor komunikasi individual dalam konteks pelayanan keimigrasian masih terbatas. Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis strategi pelayanan yang dijalankan oleh Duta Layanan melalui penyampaian informasi, pendampingan prosedural, dan interaksi langsung, serta menganalisis kontribusinya terhadap pembentukan kepercayaan pemohon terhadap pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Kota Tangerang. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian ilmu komunikasi, khususnya konsentrasi *Public Relations*, mengenai strategi pelayanan publik dan pembentukan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Kota Tangerang dalam mengembangkan kompetensi komunikasi petugas pelayanan garis depan.

2. KAJIAN LITERATUR

Penelitian Terdahulu

Sebelum menelaah penelitian yang paling relevan, perlu ditegaskan bahwa kajian komunikasi pelayanan publik pada dasarnya telah berkembang dari berbagai sudut pandang, mulai dari komunikasi organisasi, *media relations*, hingga komunikasi antarpribadi petugas dengan masyarakat. Penelitian ini memilih untuk memfokuskan tinjauan pada satu penelitian yang paling sejalan dari segi metode maupun substansi agar pembahasan kebaruan penelitian dapat disampaikan secara lebih tajam dan tidak melebar.

Penelitian yang paling relevan dengan penelitian ini adalah penelitian Fitri & Meiwanda, (2024) yang mengkaji efektivitas peran komunikator dalam pelayanan publik terhadap kualitas

pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian tersebut, yang juga menggunakan metode kualitatif deskriptif, menunjukkan bahwa kejelasan informasi, sikap profesional, dan responsivitas komunikator berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan meskipun masih dijumpai kendala komunikasi dalam praktiknya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Fitri & Meiwanda, (2024) terletak pada penekanan terhadap peran komunikasi dalam pelayanan publik dan penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif. Perbedaannya, penelitian Fitri & Meiwanda, (2024) menelaah peran komunikator secara umum pada level pelayanan publik, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji strategi komunikasi petugas pelayanan garis depan bernama Duta Layanan pada konteks pelayanan keimigrasian dan bagaimana strategi tersebut membentuk kepercayaan pemohon.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada penempatan Duta Layanan sebagai aktor komunikasi pelayanan publik di garis depan dalam konteks pelayanan keimigrasian, dengan pendekatan komunikasi interpersonal yang menekankan penyampaian informasi, pendampingan prosedural, dan kualitas interaksi langsung sebagai strategi peningkatan kepercayaan pemohon. Penelitian ini tidak membahas pelayanan publik secara institusional, melainkan menganalisis komunikasi pelayanan pada level interaksi tatap muka antara petugas dan pemohon, sehingga memberikan kontribusi baru bagi pengembangan kajian komunikasi pelayanan publik dan *public relations* pemerintah.

Kerangka Teori

Penelitian ini menggunakan Model Komunikasi Transaksional Barnlund, (2017) yang memandang komunikasi sebagai proses interaksi dua arah yang berlangsung secara bersamaan dan terus berubah, melibatkan pertukaran pesan, umpan balik (*feedback*), serta penyesuaian terhadap konteks komunikasi. Model ini relevan karena pelayanan publik pada dasarnya melibatkan interaksi langsung antara petugas dan pemohon yang menuntut adanya dialog, klarifikasi, dan respons terhadap kebutuhan masyarakat (Fait, 2024). Unsur-unsur penting dalam model Barnlund, (2017) mencakup pihak-pihak yang berkomunikasi, pesan verbal maupun nonverbal, saluran komunikasi, umpan balik, dan konteks komunikasi, di mana peran komunikator dan komunikan bersifat dinamis karena setiap individu dapat secara bersamaan mengirim dan menerima pesan (Griffin et al., 2019).

Analisis kualitas komunikasi tersebut diperdalam melalui Teori Komunikasi Antarpribadi DeVito (2012), yang menjelaskan lima kualitas komunikasi efektif, yaitu keterbukaan (*openness*) berupa kesediaan bereaksi jujur terhadap stimulus yang datang; empati (*empathy*) berupa kemampuan merasakan sesuatu seperti yang dirasakan orang lain; sikap mendukung (*supportiveness*) berupa komunikasi yang deskriptif dan tidak menghakimi; sikap positif (*positiveness*) berupa penghargaan positif terhadap diri sendiri dan lawan bicara; serta kesetaraan (*equality*) berupa pengakuan bahwa kedua pihak sama-sama bernilai meskipun berbeda peran. Kelima kualitas tersebut digunakan untuk menganalisis bagaimana komunikasi yang dibangun oleh Duta Layanan membentuk pengalaman pelayanan dan kepercayaan pemohon.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal tipe *embedded (single-case embedded design)*, berlandaskan paradigma konstruktivis yang memandang realitas sosial sebagai hasil pemaknaan atas interaksi dan pengalaman individu (Creswell, 2018; Sugiyono, 2022). Unit analisis penelitian mencakup Duta Layanan, petugas terkait, dan pemohon layanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Kota Tangerang.

Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dan observasi partisipan penuh yang dilaksanakan peneliti selama masa magang di lokasi penelitian pada

periode April-Agustus 2025, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan dokumentasi resmi milik institusi yang relevan dengan pelaksanaan Program Duta Layanan. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, terdiri atas satu key informan (Duta Layanan) serta dua informan (petugas Kepala Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian dan pemohon layanan keimigrasian), dengan jumlah informan disesuaikan dengan prinsip kecukupan data (*data saturation*).

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, metode, dan teori, sedangkan teknik analisis data mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2022), yang dilakukan secara berkelanjutan sejak tahap pengumpulan data hingga interpretasi akhir. Karakteristik informan penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

No	Informan	Status
1	Saffa Fadia	<i>Duta Layanan (Key Informant)</i>
2	Bayu Nugraha	Kepala Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian
3	Gugi	Pemohon Layanan Keimigrasian

Sumber: Data wawancara penelitian, 2026

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Duta Layanan merupakan petugas pelayanan garis depan yang ditugaskan di area pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Kota Tangerang untuk membantu pemohon sejak awal kedatangan, termasuk memandu penggunaan layanan berbasis aplikasi M-Paspor, menjelaskan kelengkapan berkas, serta mengarahkan pemohon pada tahapan pelayanan yang sesuai. Data penelitian diperoleh dari tiga informan sebagaimana disajikan pada Tabel 1, sehingga temuan yang disajikan berikut merepresentasikan sudut pandang pelaksana, pengelola, dan penerima layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan publik melalui Program Duta Layanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Kota Tangerang diwujudkan melalui tiga praktik utama yang saling melengkapi, yaitu penyampaian informasi pelayanan, pendampingan prosedural, dan interaksi langsung dengan pemohon. Ketiga praktik tersebut menempatkan Duta Layanan sebagai penghubung komunikasi antara institusi dan masyarakat dalam menciptakan pelayanan yang lebih mudah dipahami, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pemohon.

Penyampaian Informasi Pelayanan

Penyampaian informasi mencakup persyaratan administrasi, alur pelayanan, dan ketentuan yang harus dipenuhi pemohon. Saffa Fadia selaku Duta Layanan menyatakan bahwa informasi disampaikan secara terbuka dan disertai kesempatan bertanya:

“Saya selalu berusaha menyampaikan informasi secara transparan, sesuai prosedur, serta memberikan kesempatan kepada pemohon untuk bertanya apabila masih ada hal yang belum dipahami” (*Wawancara, 6 Mei 2026*)

Temuan tersebut diperkuat oleh Bayu Nugraha selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian yang menegaskan bahwa Duta Layanan membantu pemohon memperoleh informasi persyaratan dan alur permohonan paspor secara jelas sejak awal pelayanan, serta oleh Gugi selaku pemohon yang menilai informasi yang diterimanya cukup jelas dan mudah dipahami dan disertai kesempatan bertanya kembali ketika ia kurang memahami tahapan pelayanan. Dalam perspektif Model Komunikasi Transaksional Barnlund, (2017), praktik ini menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan tidak berhenti pada penyampaian informasi administratif, tetapi diarahkan pada terciptanya kesamaan pemahaman antara petugas dan

pemohon melalui pertukaran pesan dan umpan balik berupa pertanyaan. Sekaligus, praktik ini mencerminkan kualitas keterbukaan (*openness*) dalam Teori Komunikasi Antarpribadi DeVito (2012), karena Duta Layanan bersedia menyampaikan informasi apa adanya dan terbuka terhadap respons pemohon.

Pendampingan Prosedural

Pendampingan diberikan kepada pemohon yang mengalami kebingungan atau kesulitan memenuhi persyaratan. Saffa Fadia menjelaskan:

“Pemohon yang awalnya terlihat bingung atau ragu biasanya menjadi lebih tenang setelah mendapatkan penjelasan dan arahan yang sesuai prosedur. Dengan adanya pendampingan, pemohon menjadi lebih yakin dalam mengikuti tahapan pelayanan” (*Wawancara, 6 Mei 2026*)

Gugi menambahkan bahwa ketika mengalami kebingungan terkait dokumen, petugas membantu menjelaskan langkah selanjutnya sehingga proses pelayanan terasa lebih mudah diikuti. Pendampingan prosedural ini merepresentasikan kualitas sikap mendukung (*supportiveness*) dalam kerangka DeVito (2012), yaitu kesediaan petugas membantu pemohon tanpa bersikap menghakimi, sekaligus memperlihatkan unsur umpan balik dalam model Barnlund, (2017) karena bantuan yang diberikan selalu disesuaikan dengan respons dan kondisi pemohon pada saat itu.

Interaksi Langsung dengan Pemohon

Interaksi langsung dilakukan secara ramah, responsif, dan komunikatif. Saffa Fadia menyampaikan pentingnya sikap empati dan penyesuaian gaya komunikasi:

“Saya berusaha memahami kondisi pemohon, kemudian merespons dengan bahasa yang tenang, sopan, dan mudah dipahami agar mereka merasa nyaman” (*Wawancara, 6 Mei 2026*)

“Perbedaan karakter dan tingkat pemahaman setiap pemohon menjadi tantangan sehingga cara berkomunikasi harus disesuaikan dengan kondisi masing-masing” (*Wawancara, 6 Mei 2026*)

Interaksi tersebut mencerminkan tiga kualitas sekaligus dalam Teori Komunikasi Antarpribadi DeVito (2012): empati (*empathy*) melalui upaya memahami kondisi pemohon, sikap positif (*positiveness*) melalui komunikasi yang ramah dan menghargai, serta kesetaraan (*equality*) karena setiap pemohon-terlepas dari perbedaan karakter dan tingkat pemahamannya- tetap memperoleh kesempatan yang sama untuk bertanya dan didampingi. Dalam perspektif Barnlund, (2017), penyesuaian gaya komunikasi terhadap karakteristik pemohon menegaskan bahwa konteks komunikasi turut menentukan efektivitas pelayanan, bukan hanya isi pesan yang disampaikan.

Pembentukan Kepercayaan Pemohon

Kepercayaan pemohon terbentuk dari akumulasi pengalaman interaksi selama proses pelayanan berlangsung, bukan semata dari selesainya proses administrasi. Gugi menyatakan:

“Saya percaya terhadap pelayanan karena informasi yang diberikan jelas, prosesnya terarah, dan petugas membantu ketika saya mengalami kesulitan” (*Wawancara, 6 Mei 2026*)

Bayu Nugraha turut menegaskan bahwa komunikasi yang jelas, ramah, dan profesional membuat masyarakat lebih yakin terhadap pelayanan yang diberikan, serta bahwa kepercayaan pemohon tercermin dari kesediaan mengikuti arahan petugas dan sikap yang lebih tenang selama pelayanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa ketiga praktik pelayanan bekerja secara simultan: penyampaian informasi memberi kepastian kognitif, pendampingan memberi rasa aman prosedural, sedangkan interaksi langsung memberi pengalaman relasional yang positif. Ketiganya bertemu dalam proses komunikasi transaksional yang berkelanjutan (Barnlund, 2017) dan diwarnai oleh kelima kualitas komunikasi antarpribadi DeVito (2012), sehingga pemohon tidak hanya memahami prosedur, tetapi juga merasa dihargai dan diperlakukan

setara-dua hal yang menjadi fondasi utama kepercayaan terhadap pelayanan keimigrasian. Sintesis ketiga praktik tersebut ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Sintesis Praktik Duta Layanan dalam Membentuk Kepercayaan Pemohon

Praktik	Implementasi	Kualitas DeVito	Kontribusi
Penyampaian Informasi	Menjelaskan persyaratan, alur, ketentuan secara terbuka; memberi kesempatan bertanya	Keterbukaan (openness)	Kepastian kognitif pemohon
Pendampingan Prosedural	Membantu pemohon yang bingung; mengarahkan tahapan sesuai prosedur	Sikap mendukung (supportiveness)	Rasa aman prosedural
Interaksi Langsung	Merespons dengan bahasa tenang, sopan; menyesuaikan gaya komunikasi	Empati, sikap positif, kesetaraan	Pengalaman relasional positif

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Hambatan dan Upaya Duta Layanan

Pelaksanaan pelayanan tidak lepas dari hambatan, antara lain meningkatnya jumlah pemohon pada waktu tertentu, kendala teknis, serta keterbatasan pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi pelayanan yang memadai. Saffa Fadia menjelaskan bahwa pada kondisi tersebut, petugas tetap berusaha memberikan informasi secara jelas dan menjelaskan kondisi yang terjadi agar pemohon memahami situasi pelayanan (Wawancara, 6 Mei 2026), sementara Bayu Nugraha menekankan perlunya pembinaan berkelanjutan bagi pegawai agar kemampuan komunikasi dan pelayanan semakin merata. Upaya-upaya tersebut-keterbukaan informasi saat terjadi kendala, penyesuaian komunikasi, dan koordinasi antarpetugas-menunjukkan bahwa kualitas komunikasi pelayanan tetap dijaga bahkan dalam kondisi yang tidak ideal, sehingga kepercayaan pemohon terhadap pelayanan keimigrasian dapat dipertahankan.

Sintesis Lima Kualitas Komunikasi Antarpribadi DeVito

Apabila ditelaah secara menyeluruh, kelima kualitas komunikasi antarpribadi DeVito (2012) tampak konsisten mewarnai ketiga praktik pelayanan yang telah diuraikan. Keterbukaan (*openness*) paling menonjol pada praktik penyampaian informasi, mengurangi ketidakpastian informasi yang menjadi salah satu sumber ketidakpercayaan terhadap layanan pemerintah sebagaimana dicatat dalam pengaduan masyarakat pada laporan (Indonesia, 2023). Empati (*empathy*) tampak paling kuat pada praktik interaksi langsung, menjadikan pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan spesifik setiap pemohon. Sikap mendukung (*supportiveness*) paling terlihat pada praktik pendampingan prosedural, menurunkan kecemasan pemohon dan menggantinya dengan rasa terbantu. Sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*) bekerja secara bersamaan sepanjang proses pelayanan, membuat pemohon merasa dihargai sebagai mitra dalam proses pelayanan, bukan sekadar objek administrasi yang harus diproses.

Temuan ini sekaligus memperjelas posisi penelitian ini terhadap penelitian Fitri & Meiwanda, (2024). Jika Fitri & Meiwanda, (2024) menyimpulkan secara umum bahwa kejelasan informasi, sikap profesional, dan responsivitas komunikator berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik, penelitian ini memperinci mekanisme di baliknya pada level interaksi individual, yaitu bagaimana kelima kualitas komunikasi antarpribadi bekerja pada tiga praktik pelayanan yang konkret dan bagaimana ketiganya bermuara secara spesifik pada kepercayaan pemohon dalam konteks pelayanan keimigrasian.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi bagi praktik *public relations* pemerintah, khususnya pada institusi yang memiliki intensitas kontak langsung dengan masyarakat seperti kantor imigrasi. Selama ini, strategi humas pemerintah banyak diarahkan pada pengelolaan citra dan komunikasi melalui media (Isa & Wijaya, 2024; Husaini, 2024), sementara penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik juga dapat dibangun melalui titik kontak yang lebih kecil namun berulang, yaitu interaksi tatap muka antara petugas garis depan dan masyarakat. Hal ini menyiratkan bahwa program pengembangan kompetensi komunikasi bagi petugas pelayanan garis depan perlu menjadi bagian integral dari strategi kehumasan pemerintah, sejajar dengan strategi komunikasi berbasis media dan publikasi.

5. KESIMPULAN

Program Duta Layanan sebagai strategi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Kota Tangerang berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan pemohon melalui tiga praktik yang saling melengkapi, yaitu penyampaian informasi, pendampingan prosedural, dan interaksi langsung. Ketiga praktik tersebut mencerminkan komunikasi transaksional yang melibatkan pertukaran pesan dan umpan balik secara berkelanjutan (Barnlund, 2017), serta diwarnai oleh keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan sebagaimana dikemukakan DeVito (2012). Kepercayaan pemohon terbentuk bukan dari selesainya proses administrasi semata, melainkan dari pengalaman pelayanan yang dirasakan langsung berupa kejelasan informasi, bantuan yang sesuai kebutuhan, dan interaksi yang ramah serta setara.

Secara praktis, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Kota Tangerang disarankan mempertahankan praktik tersebut sekaligus meningkatkan kompetensi komunikasi Duta Layanan melalui pelatihan berkala, sedangkan secara teoretis penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan kajian strategi pelayanan berbasis komunikasi ini dengan teori komunikasi lain atau pada aspek pelayanan publik yang berbeda, seperti kepuasan maupun loyalitas masyarakat. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan informan yang terbatas pada satu lokasi dan tiga sudut pandang, sehingga temuan yang dihasilkan bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan pada seluruh kantor imigrasi maupun seluruh program pelayanan garis depan lain di Indonesia. Meskipun demikian, kedalaman data yang diperoleh dari ketiga sudut pandang informan-pelaksana, pengelola, dan penerima layanan tetap memberikan gambaran yang cukup komprehensif mengenai bagaimana strategi komunikasi pelayanan dijalankan dan dimaknai dalam praktik pelayanan keimigrasian sehari-hari, sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi titik awal bagi penelitian lanjutan dengan cakupan lokasi dan informan yang lebih luas.

6. REFERENSI

- Bahriyah, E. N. (2025). Collaboration Strategies with Micro-Influencers: Building Trust Through Community. *Journal of Dialogos*, 2(2), 1–12. <https://doi.org/10.62872/4qrtdf58>
- Barnlund, D. C. (2017). A transactional model of communication. In C. D. Mortensen (Ed.), *Communication Theory* (2nd ed., pp. 47–57). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315080918-5>
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- DeVito, J. A. (2012). *The Interpersonal Communication Book* (13th ed.). Pearson.
- Fait, T. (2024). Komunikasi organisasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada distrik sentani jayapura. *Journal Publicuho*, 7(2), 811–823.
- Fitri, S., & Meiwanda, G. (2024). Peran efektif komunikator dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 6(1), 18–23.
- Griffin, E. A., Ledbetter, A., & Sparks, G. G. (2019). *A First Look at Communication Theory*

(10th ed.). McGraw-Hill Education.

- Husaini, H. (2024). Peran humas dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 1(2), 112–121.
- Indonesia, O. R. (2023). Pelayanan publik. In *Ombudsman Republik Indonesia*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://www.ombudsman.go.id/>
- Isa, N. K., & Wijaya, L. S. (2024). Strategi Public Relations Dalam Membangun Citra Positif Pemerintah Kota Surakarta Melalui Media Relations. *Journal Media Public Relations*, 4(2), 85–96.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., & Yendrianof, D. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009 Lembaran Negara Republik Indonesia (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>